# GESTIÓN DE INCIDENCIAS ÁREA CLIENTES
# GUÍA DEL USUARIO

**ECONOMY SELECT**
**DOMESTICO**

## GESTIONE LAS INCIDENCIAS DE SUS ENVIOS DESDE SU PROPIA OFICINA

Con la nueva herramienta online para la **Gestión de Incidencias** podrá gestionar las mismas cómodamente desde su ordenador en cualquier momento.

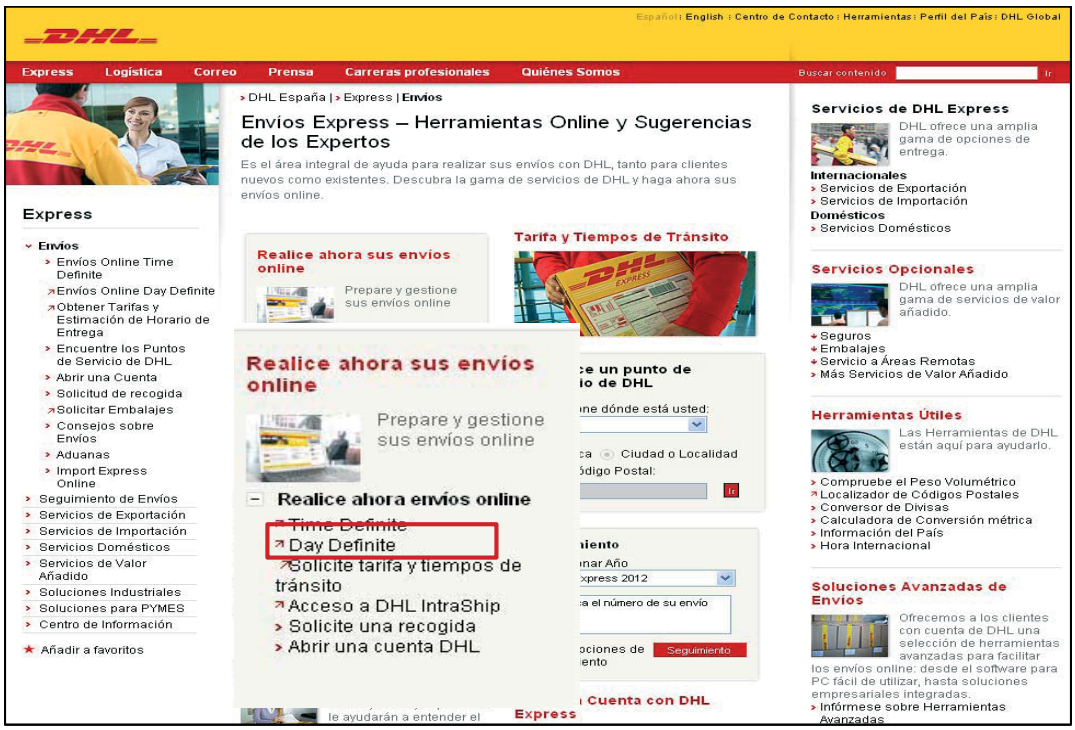
Es muy fácil. Sólo tiene que seguir los pasos que le indicamos de manera gráfica en esta guía.

Esta nueva herramienta es exclusiva para los clientes registrados en **Área Clientes** y para los envíos del servicio Economy Select Doméstico.

## Beneficios:

- **Acceso rápido:** sin necesidad de instalar ningún software, solo requiere acceso a Internet.
- **Disponibilidad:** 24 horas del día los 7 días de la semana.
- **Simplicidad:** Sin necesidad de llamadas telefónicas.
- **Minimización de errores:** Usted mismo es el que graba las soluciones a las incidencias relativas al envío.
- **Acceso disponible para los remitentes y/o dueños de la cuenta.**
- **Rapidez:** Al gestionar usted mismo las incidencias puede tramitarlas en el mismo momento que las identifica.

# ACCESO AL AREA DE CLIENTES I



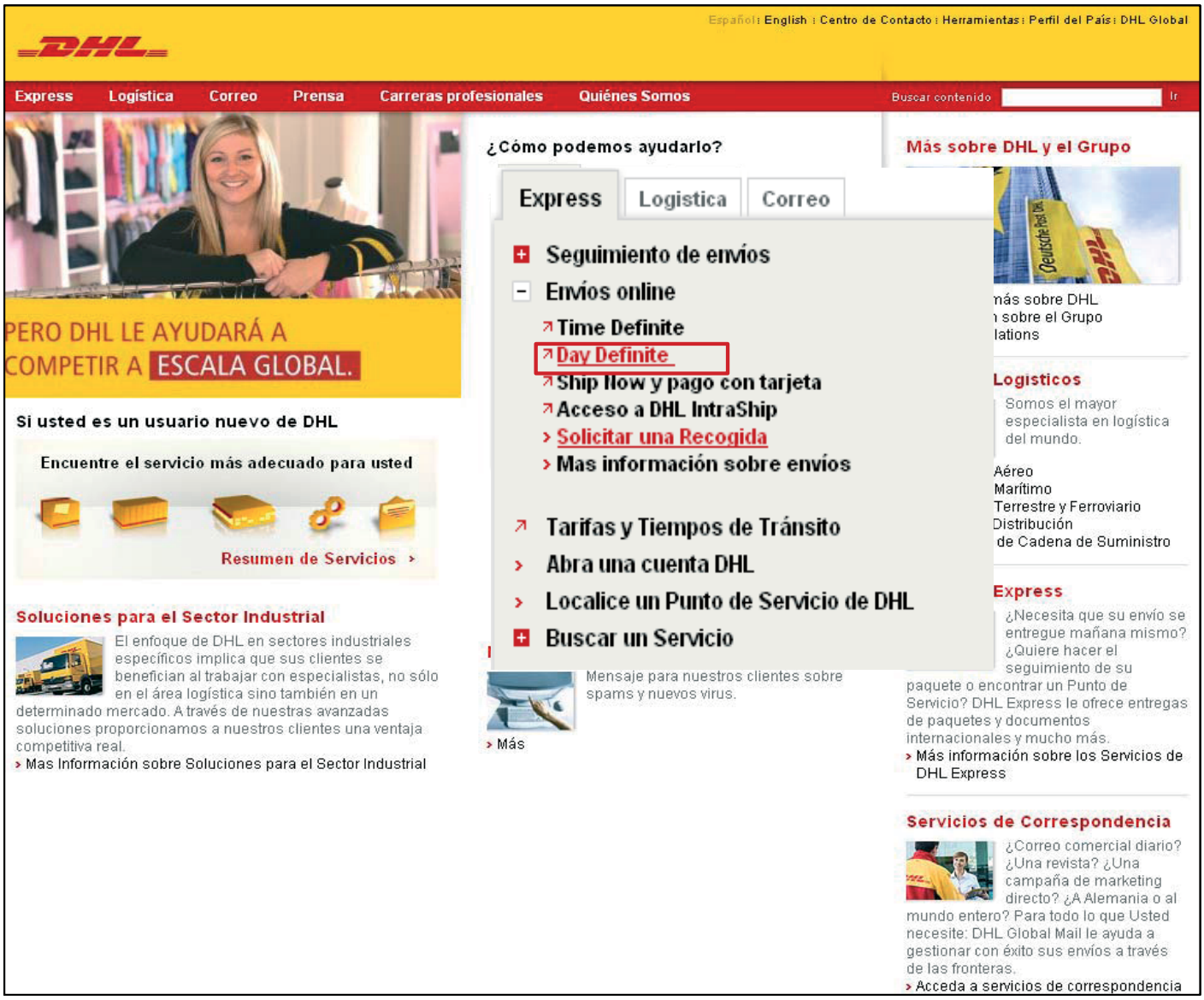

Puede acceder al Área Clientes desplegando el menú **Express** de la página **www.dhl.es**, seleccionando **Envíos**. Despliegue el menú **Envíos Online** y seleccione **Day Definite**



EXCELLENCE. SIMPLY DELIVERED.

# ACCESO AL AREA DE CLIENTES II

También puede acceder al Área Clientes directamente desde la página de inicio de **www.dhl.es**
Únicamente tendrá que desplegar el menú de **Envíos Online** y seleccionar **"Day Definite"**

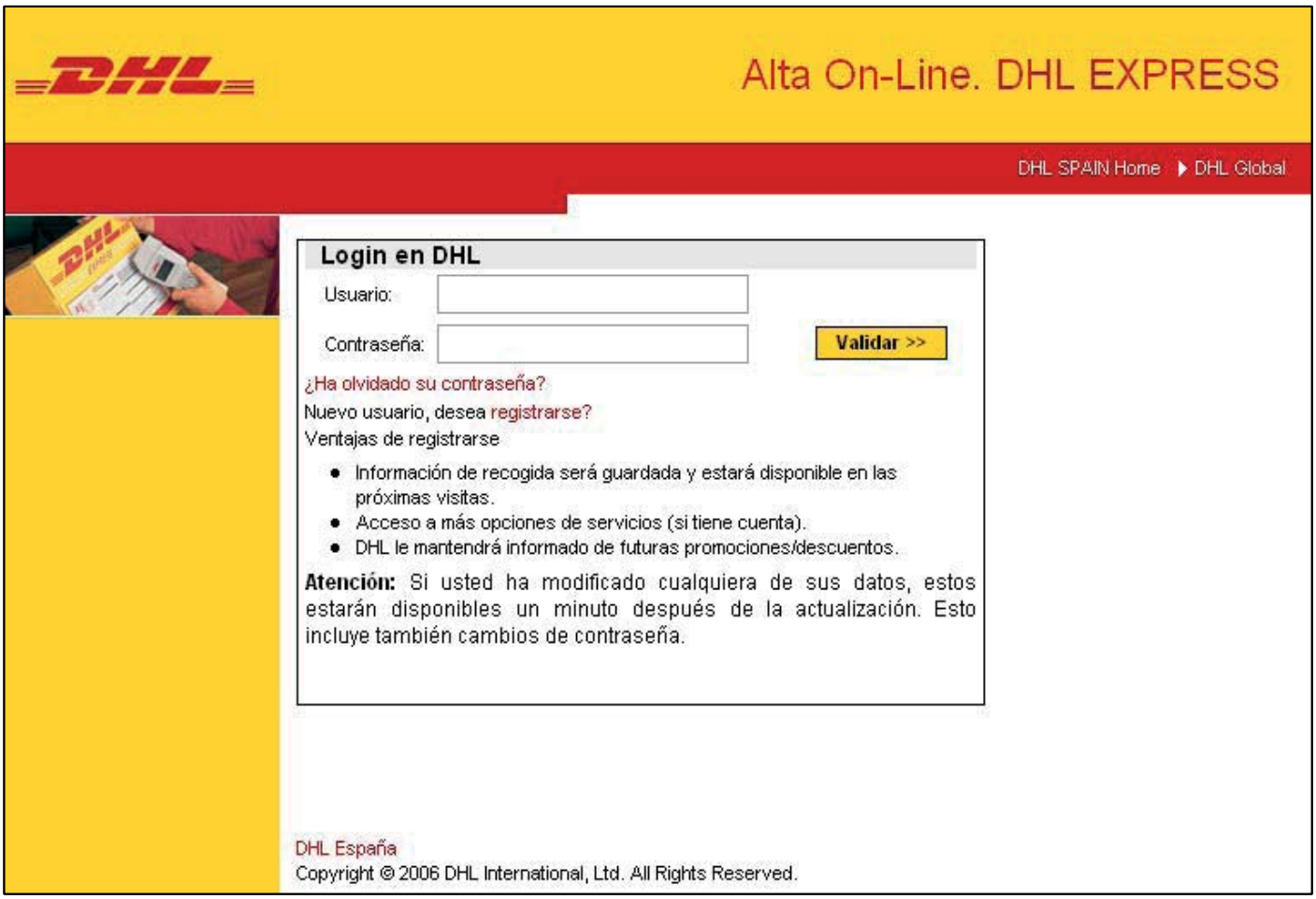

Español : English : Centro de Contacto : Herramientas : Perfil del País : DHL Global
Express
Logística
Correo
Prensa
Carreras profesionales
Quiénes Somos
Buscar contenido
Ir
¿Cómo podemos ayudarlo?
Express
Logistica
Correo
Seguimiento de envíos
Envíos online
Time Definite
Day Definite
Ship Now y pago con tarjeta
Acceso a DHL IntraShip
Solicitar una Recogida
Mas información sobre envíos
Tarifas y Tiempos de Tránsito
Abra una cuenta DHL
Localice un Punto de Servicio de DHL
Buscar un Servicio
PERO DHL LE AYUDARÁ A
COMPETIR A ESCALA GLOBAL.
Si usted es un usuario nuevo de DHL
Encuentre el servicio más adecuado para usted
Resumen de Servicios
Soluciones para el Sector Industrial
El enfoque de DHL en sectores industriales específicos implica que sus clientes se benefician al trabajar con especialistas, no sólo en el área logística sino también en un determinado mercado. A través de nuestras avanzadas soluciones proporcionamos a nuestros clientes una ventaja competitiva real.
Mas Información sobre Soluciones para el Sector Industrial
Mensaje para nuestros clientes sobre spams y nuevos virus.
Más
Más sobre DHL y el Grupo
Logísticos
Somos el mayor especialista en logística del mundo.
Aéreo
Marítimo
Terrestre y Ferroviario
Distribución
de Cadena de Suministro
Express
¿Necesita que su envío se entregue mañana mismo? ¿Quiere hacer el seguimiento de su paquete o encontrar un Punto de Servicio? DHL Express le ofrece entregas de paquetes y documentos internacionales y mucho más.
Más información sobre los Servicios de DHL Express
Servicios de Correspondencia
¿Correo comercial diario? ¿Una revista? ¿Una campaña de marketing directo? ¿A Alemania o al mundo entero? Para todo lo que Usted necesite: DHL Global Mail le ayuda a gestionar con éxito sus envíos a través de las fronteras.
Acceda a servicios de correspondencia

## COMIENCE AHORA

Acceda a Área Clientes para gestionar sus envíos Economy Select Doméstico.

**Paso 1:**

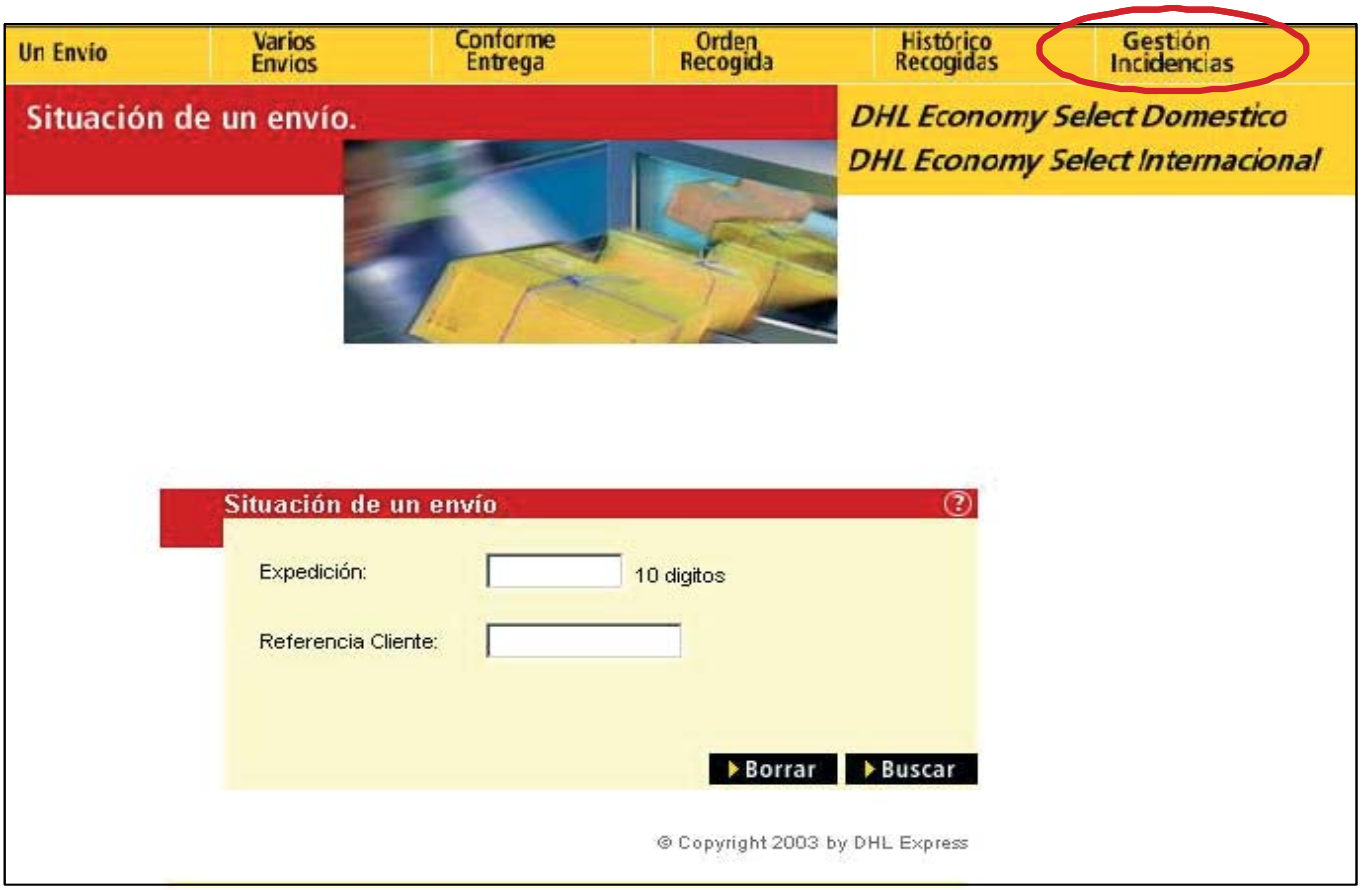
Identifíquese con su usuario* y contraseña del Área Clientes


Alta On-Line. DHL EXPRESS
DHL SPAIN Home
DHL Global
Login en DHL
Usuario:
Contraseña:
Validar >>
¿Ha olvidado su contraseña?
Nuevo usuario, desea registrarse?
Ventajas de registrarse
Información de recogida será guardada y estará disponible en las próximas visitas.
Acceso a más opciones de servicios (si tiene cuenta).
DHL le mantendrá informado de futuras promociones/descuentos.
Atención: Si usted ha modificado cualquiera de sus datos, estos estarán disponibles un minuto después de la actualización. Esto incluye también cambios de contraseña.
DHL España
Copyright © 2006 DHL International, Ltd. All Rights Reserved.

* **Nota:** Su comercial será quien le facilite el registro en el Área Clientes.

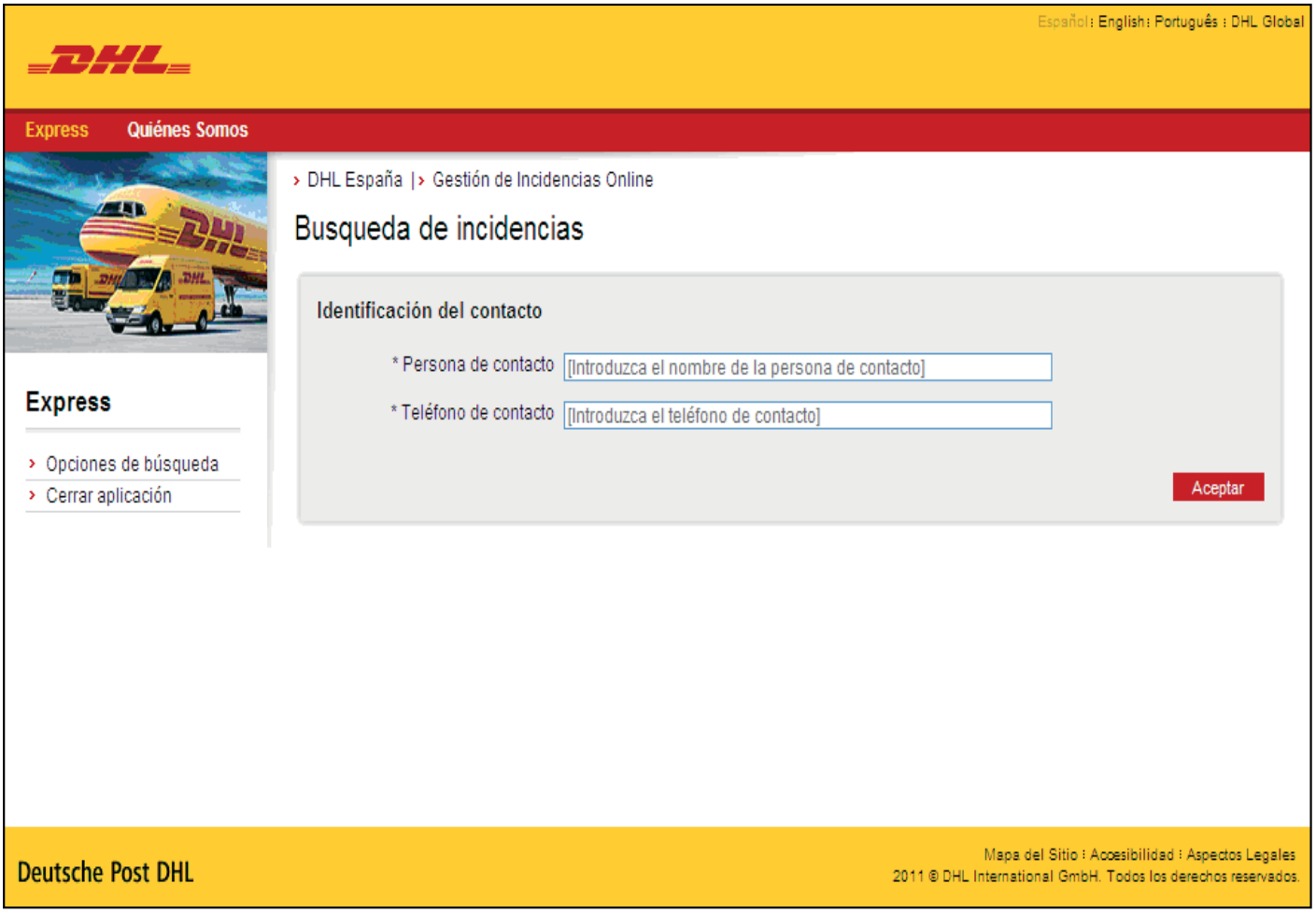
**Paso 2:**

Seleccione **Gestión de Incidencias** en la parte superior de la página web



**Paso 3:**

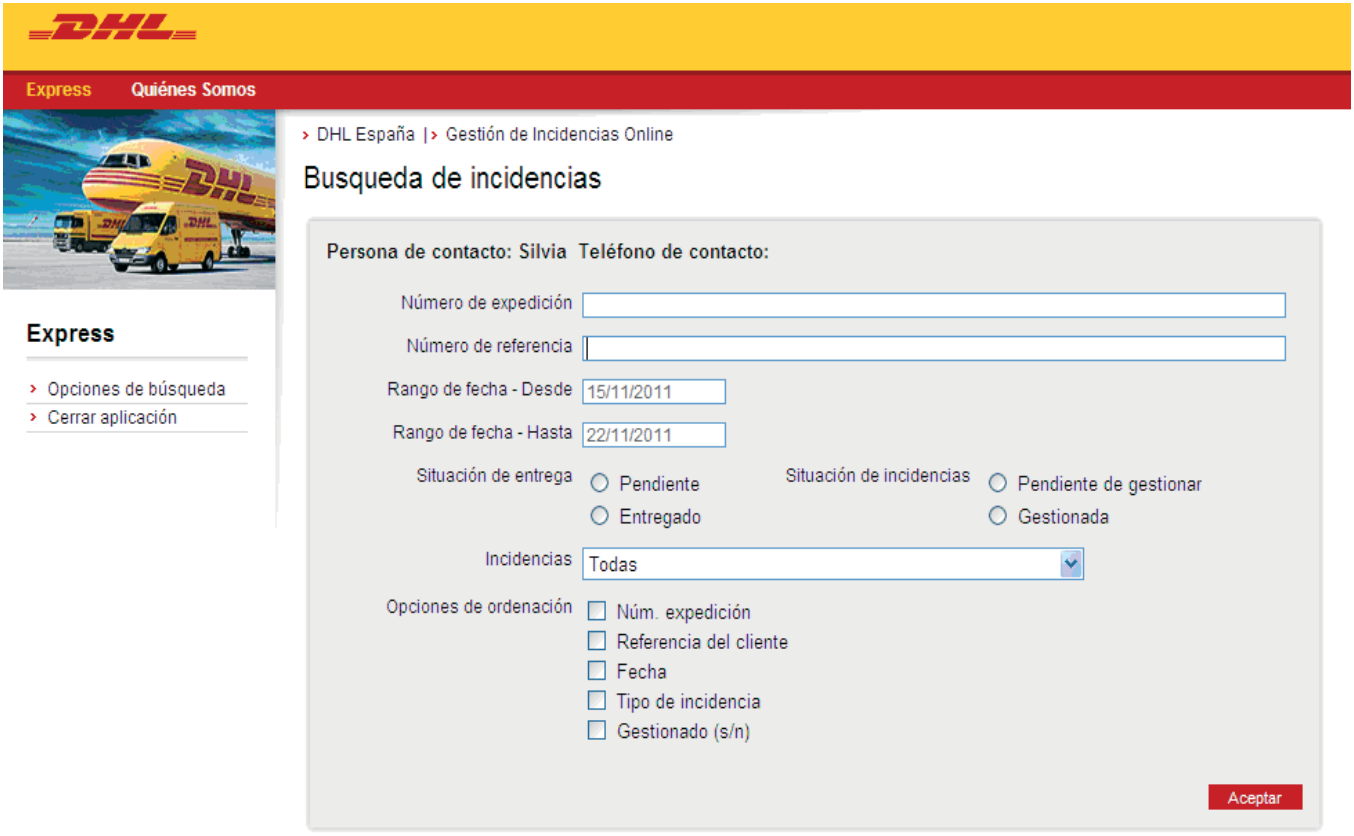
Identifíquese con su Nombre y Número de Teléfono para poder dirigirnos a usted en caso de que fuera necesario


Español : English : Português : DHL Global
Express
Quiénes Somos
› DHL España |› Gestión de Incidencias Online
Busqueda de incidencias
Identificación del contacto
* Persona de contacto
[Introduzca el nombre de la persona de contacto]
* Teléfono de contacto
[Introduzca el teléfono de contacto]
Aceptar
Express
› Opciones de búsqueda
› Cerrar aplicación
Deutsche Post DHL
Mapa del Sitio : Accesibilidad : Aspectos Legales
2011 © DHL International GmbH. Todos los derechos reservados.

**Paso 4:**

Acceda a la pantalla principal de búsqueda de incidencias , y complete los datos relativos a los criterios por los que desee realizar la búsqueda.

- Número de expedición
- Número de referencia del cliente
- Rango de fechas *
- Situación del envío
- Incidencia gestionada o no
- Tipo de incidencia (hay que abrir el desplegable y elegir el tipo de incidencia que se quiere buscar o bien se puede realizar la búsqueda por **Todas** sin filtrar por tipo de incidencia)




* El rango de fecha de búsqueda de incidencia se refiere a la fecha en la que se generó la misma

**Paso 5:**

Tras seleccionar los criterios de búsqueda se obtiene el listado total de incidencias con los criterios seleccionados anteriormente. Se pueden ordenar los resultados por el criterio que más convenga. Únicamente habrá que hacer click encima del encabezado de cada columna.

Tiene la posibilidad de exportar los datos a un archivo PDF o CSV para ello únicamente deberá pulsar sobre

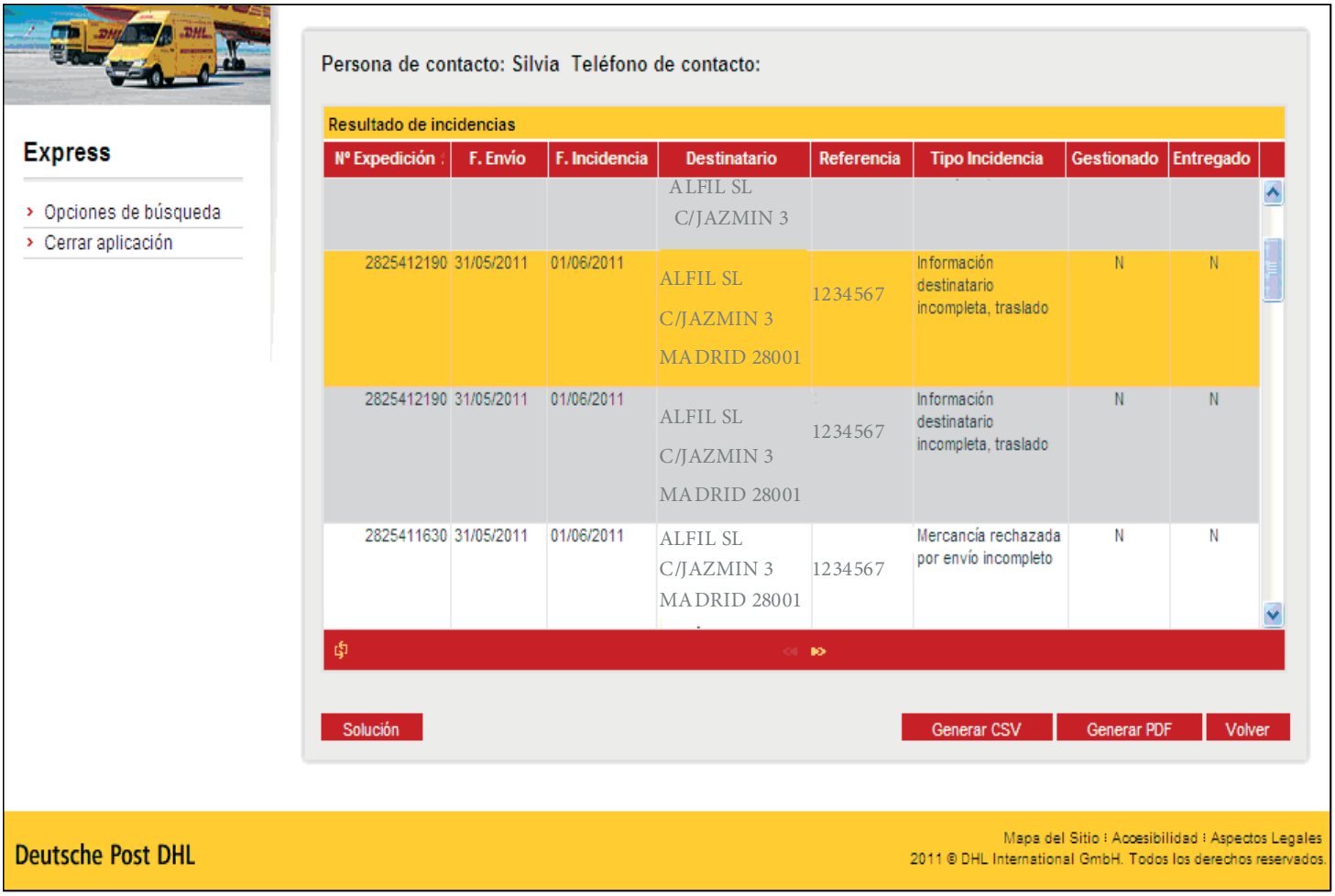

**Nota:** Si una expedición tiene más de una incidencia, aparecerá varias veces por lo que es recomendable ordenar por Número de Expedición para evitar duplicar el trabajo o dar instrucciones contradictorias

Express
Opciones de búsqueda
Cerrar aplicación
Persona de contacto: Silvia Teléfono de contacto:
Resultado de incidencias
Nº Expedición
F. Envío
F. Incidencia
Destinatario
Referencia
Tipo Incidencia
Gestionado
Entregado
ALFIL SL C/JAZMIN 3
2825373880 03/05/2011 04/05/2011 ALFIL SL C/JAZMIN 3 MADRID 28001 1234567 Mercancía rechazada por envío dañado N S
2825375140 04/05/2011 05/05/2011 ALFIL SL C/JAZMIN 3 MADRID 28001 1234567 Mercancía rechazada por envío incompleto N S
2825375150 04/05/2011 05/05/2011 ALFIL SL C/JAZMIN 3 MADRID 28001 1234567 Destinatario cerrado, dejado aviso N S
Generar CSV
Generar PDF
Volver
Deutsche Post DHL
Mapa del Sitio | Accesibilidad | Aspectos Legales
2011 © DHL International GmbH. Todos los derechos reservados.

**Paso 5a:**

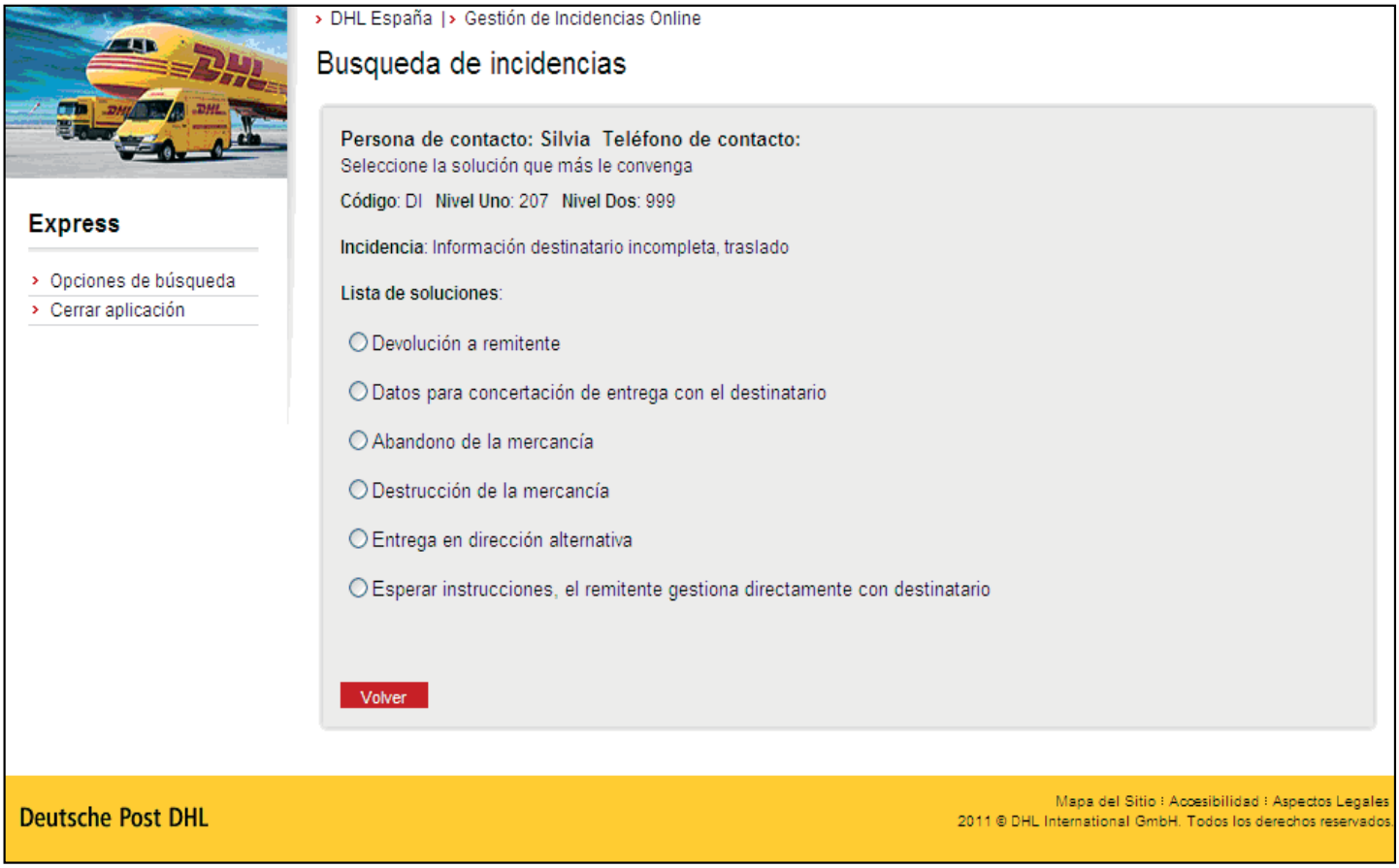
Se marcará la línea de la incidencia que se quiere solucionar. Habrá que pulsar el botón Solución

O pulsar dos veces encima de la expedición seleccionada

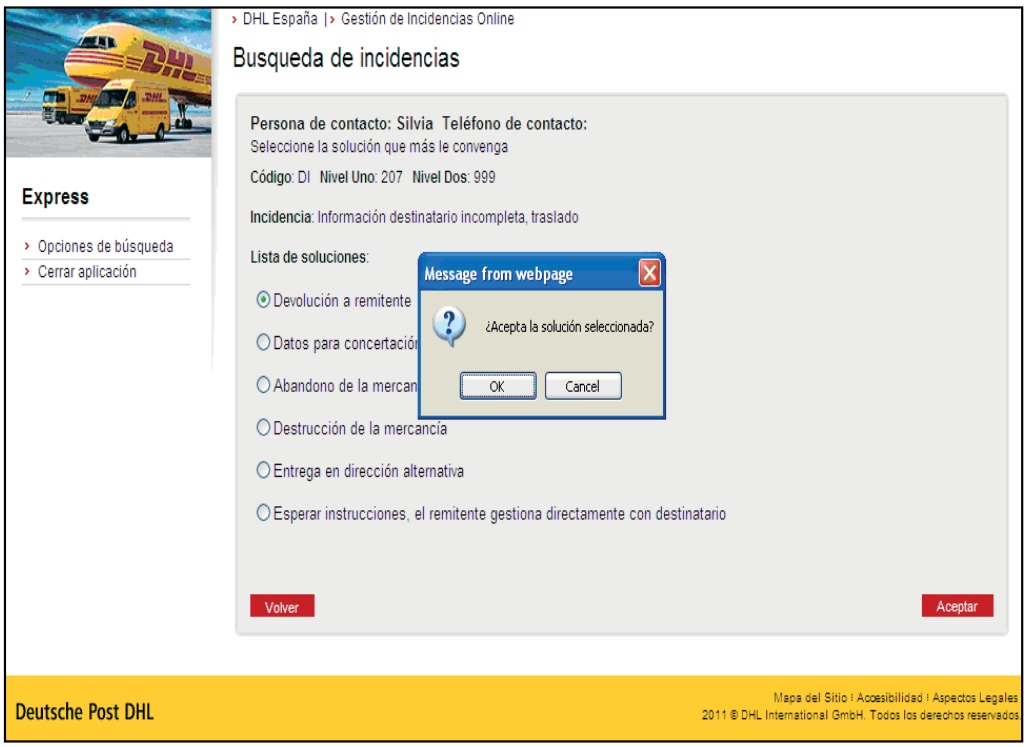

Express
Opciones de búsqueda
Cerrar aplicación
Persona de contacto: Silvia Teléfono de contacto:
Resultado de incidencias
Nº Expedición
F. Envío
F. Incidencia
Destinatario
Referencia
Tipo Incidencia
Gestionado
Entregado
ALFIL SL C/JAZMIN 3
2825412190 31/05/2011 01/06/2011 ALFIL SL C/JAZMIN 3 MADRID 28001 1234567 Información destinatario incompleta, traslado N N
2825412190 31/05/2011 01/06/2011 ALFIL SL C/JAZMIN 3 MADRID 28001 1234567 Información destinatario incompleta, traslado N N
2825411630 31/05/2011 01/06/2011 ALFIL SL C/JAZMIN 3 MADRID 28001 1234567 Mercancía rechazada por envío incompleto N N
Solución
Generar CSV
Generar PDF
Volver
Deutsche Post DHL
Mapa del Sitio : Accesibilidad : Aspectos Legales
2011 © DHL International GmbH. Todos los derechos reservados.

**Paso 6:**

Una vez seleccionada la incidencia que queremos solucionar se llega a la página donde se debe elegir la solución apropiada

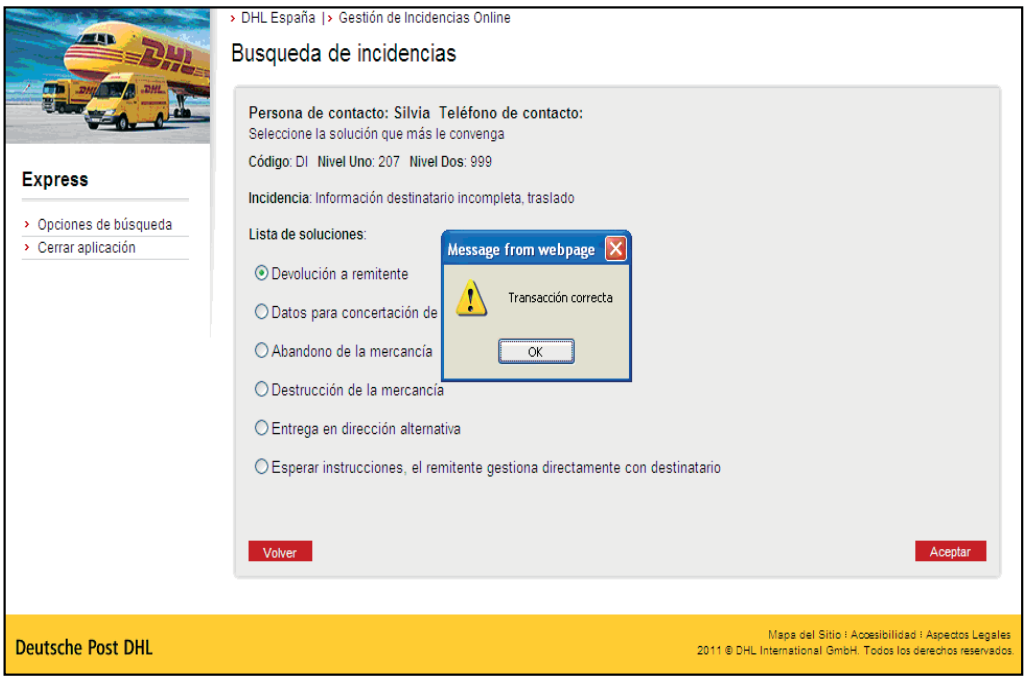

DHL España | Gestión de Incidencias Online
Busqueda de incidencias
Express
Opciones de búsqueda
Cerrar aplicación
Persona de contacto: Silvia Teléfono de contacto:
Seleccione la solución que más le convenga
Código: DI Nivel Uno: 207 Nivel Dos: 999
Incidencia: Información destinatario incompleta, traslado
Lista de soluciones:
Devolución a remitente
Datos para concertación de entrega con el destinatario
Abandono de la mercancía
Destrucción de la mercancía
Entrega en dirección alternativa
Esperar instrucciones, el remitente gestiona directamente con destinatario
Volver
Deutsche Post DHL
Mapa del Sitio | Accesibilidad | Aspectos Legales
2011 © DHL International GmbH. Todos los derechos reservados

# SOLUCION: DEVOLUCION A REMITENTE

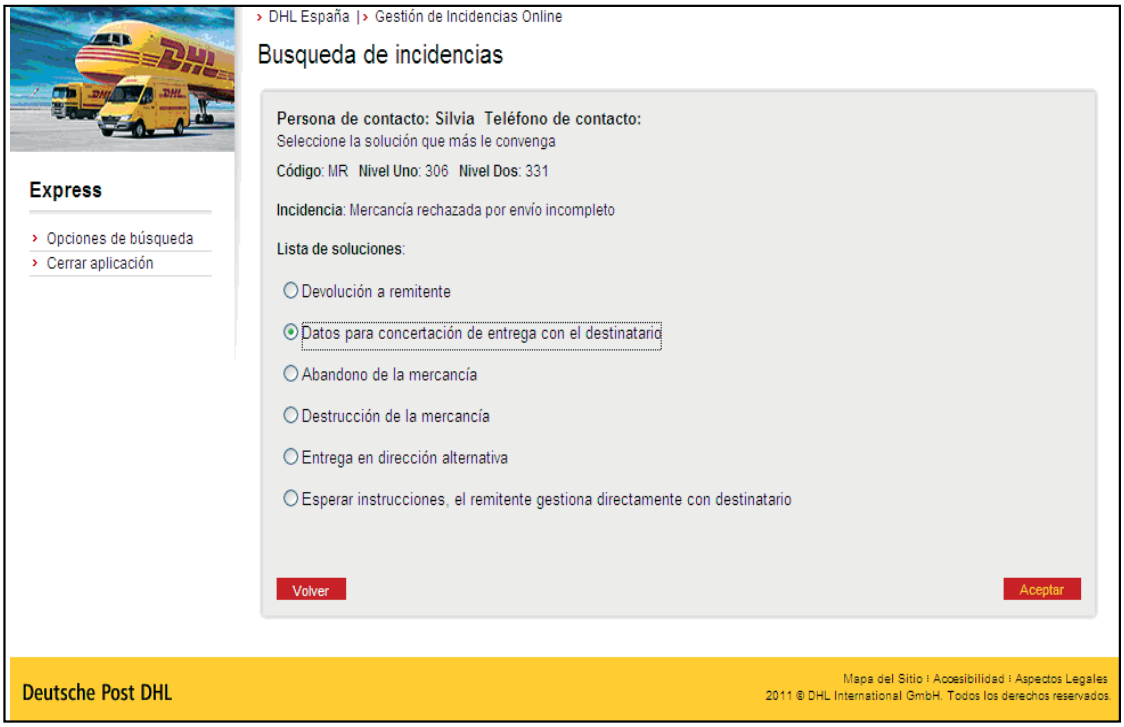

› DHL España |› Gestión de Incidencias Online
Busqueda de incidencias
Express
› Opciones de búsqueda
› Cerrar aplicación
Persona de contacto: Silvia Teléfono de contacto:
Seleccione la solución que más le convenga
Código: DI Nivel Uno: 207 Nivel Dos: 999
Incidencia: Información destinatario incompleta, traslado
Lista de soluciones:
Devolución a remitente
Datos para concertació
Abandono de la mercan
Destrucción de la mercancía
Entrega en dirección alternativa
Esperar instrucciones, el remitente gestiona directamente con destinatario
Message from webpage
¿Acepta la solución seleccionada?
OK
Cancel
Volver
Aceptar
Deutsche Post DHL
Mapa del Sitio | Accesibilidad | Aspectos Legales
2011 © DHL International GmbH. Todos los derechos reservados.

Si quiere devolver la mercancía al remitente con los portes a cargo de su cuenta debe elegir la opción **"Devolución a remitente"** y Aceptar

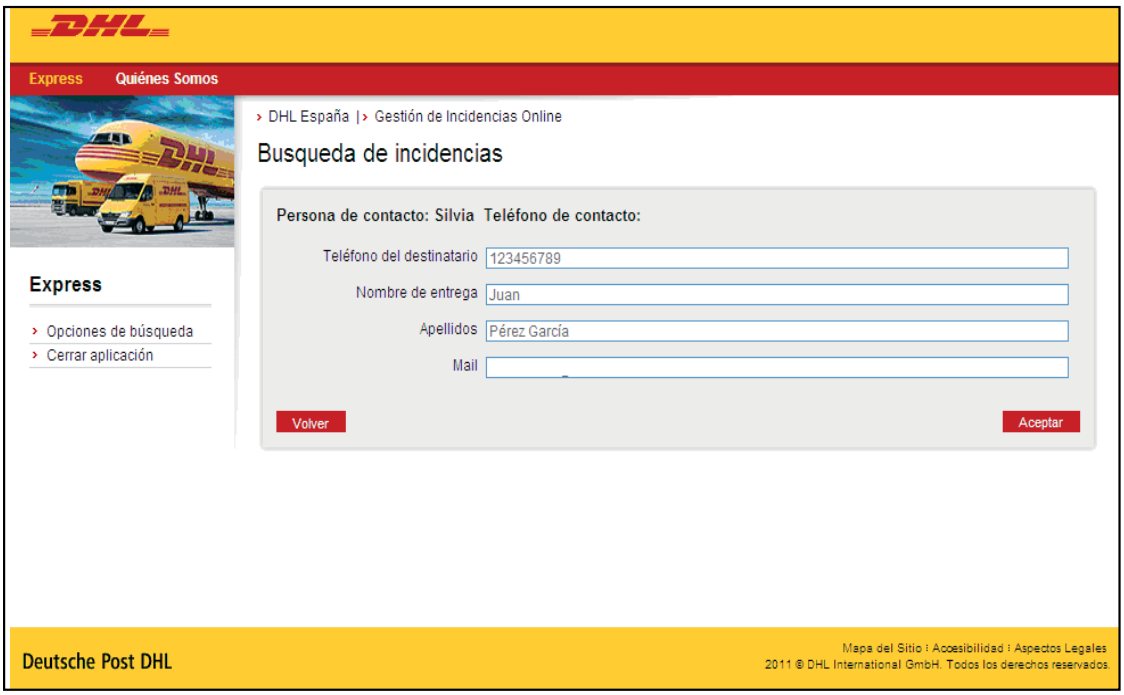
El programa nos preguntará si estamos de acuerdo con la opción seleccionada y nos confirmará que se han dado las instrucciones correctamente.


› DHL España |› Gestión de Incidencias Online
Busqueda de incidencias
Express
› Opciones de búsqueda
› Cerrar aplicación
Persona de contacto: Silvia Teléfono de contacto:
Seleccione la solución que más le convenga
Código: DI Nivel Uno: 207 Nivel Dos: 999
Incidencia: Información destinatario incompleta, traslado
Lista de soluciones:
Devolución a remitente
Datos para concertación de
Abandono de la mercancía
Destrucción de la mercancía
Entrega en dirección alternativa
Esperar instrucciones, el remitente gestiona directamente con destinatario
Message from webpage
Transacción correcta
OK
Volver
Aceptar
Deutsche Post DHL
Mapa del Sitio | Accesibilidad | Aspectos Legales
2011 © DHL International GmbH. Todos los derechos reservados.

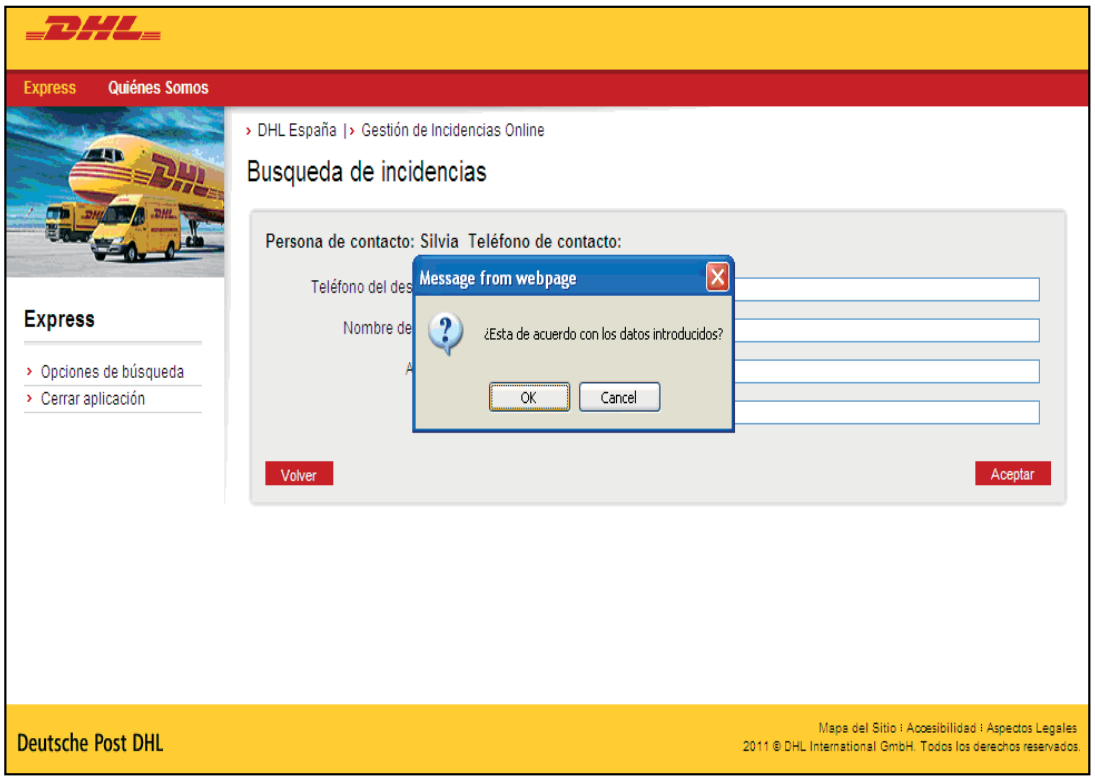
# SOLUCION: DATOS PARA CONCERTACIÓN DE ENTREGA CON EL DESTINATARIO I

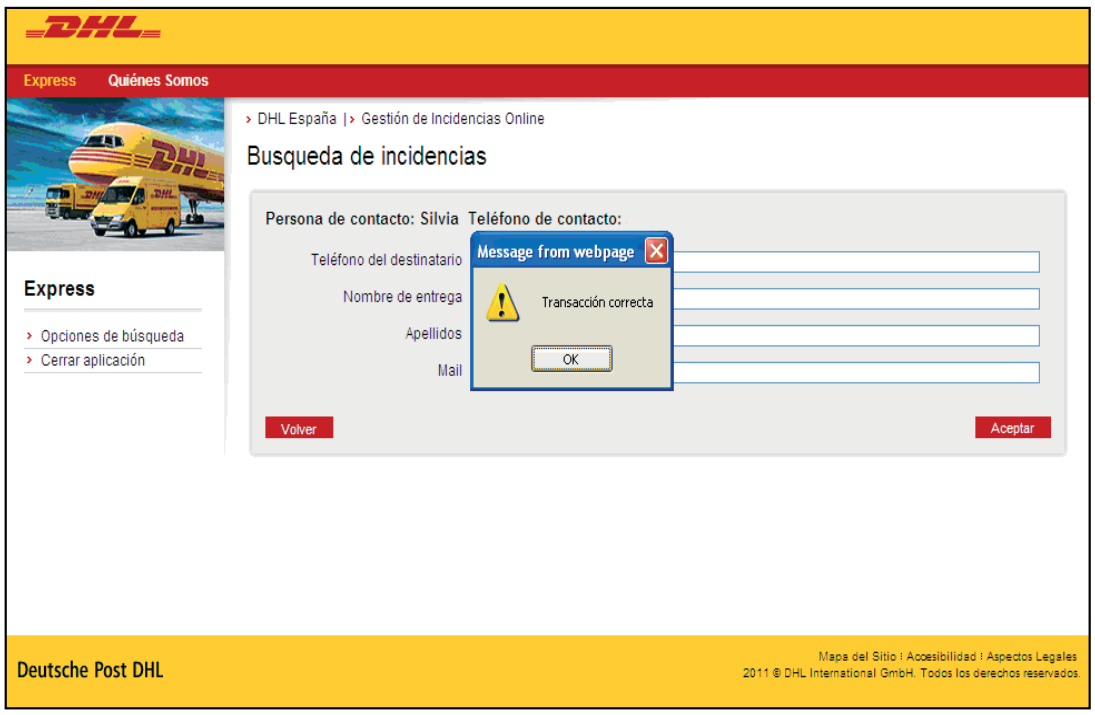

› DHL España |› Gestión de Incidencias Online
Busqueda de incidencias
Express
› Opciones de búsqueda
› Cerrar aplicación
Persona de contacto: Silvia Teléfono de contacto:
Seleccione la solución que más le convenga
Código: MR Nivel Uno: 306 Nivel Dos: 331
Incidencia: Mercancía rechazada por envío incompleto
Lista de soluciones:
Devolución a remitente
Datos para concertación de entrega con el destinatario
Abandono de la mercancía
Destrucción de la mercancía
Entrega en dirección alternativa
Esperar instrucciones, el remitente gestiona directamente con destinatario
Volver
Aceptar
Deutsche Post DHL
Mapa del Sitio | Accesibilidad | Aspectos Legales
2011 © DHL International GmbH. Todos los derechos reservados.

Si la opción elegida es **"Datos para concertación de entrega en el destinatario"** es necesario rellenar los datos del destinatario y Aceptar



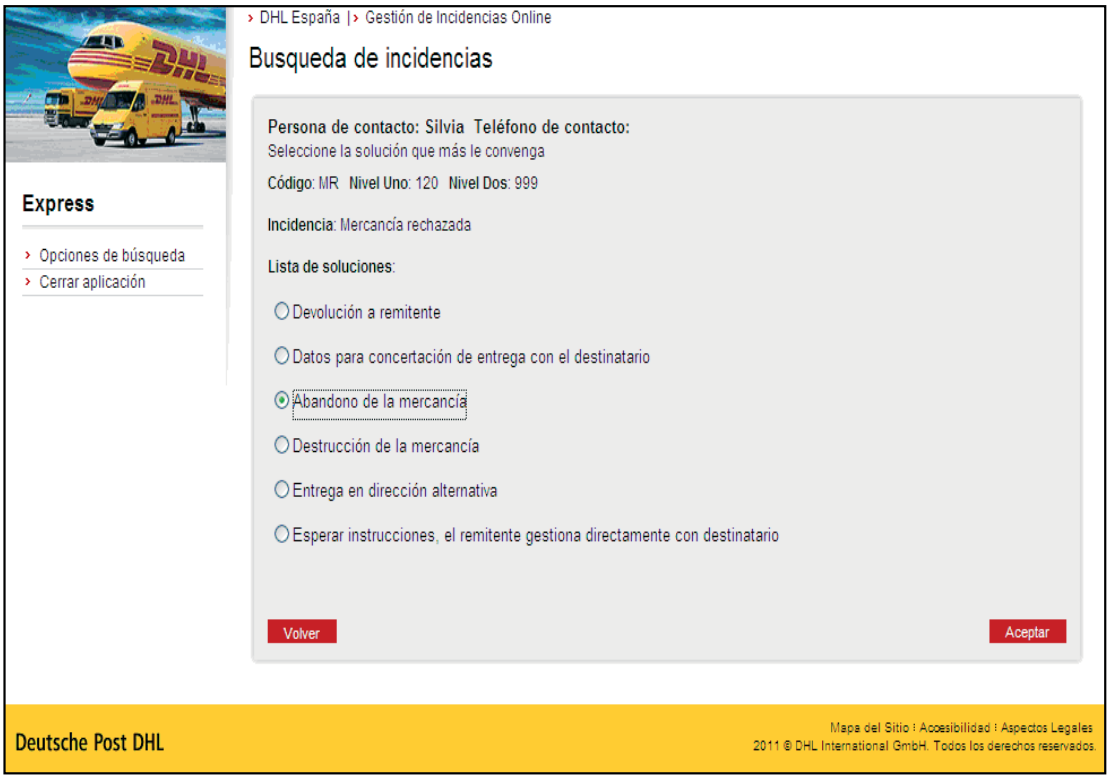
# SOLUCION: DATOS PARA CONCERTACIÓN DE ENTREGA CON EL DESTINATARIO II




La herramienta le pedirá que confirme los datos facilitados y le notificará que la información se ha transmitido correctamente

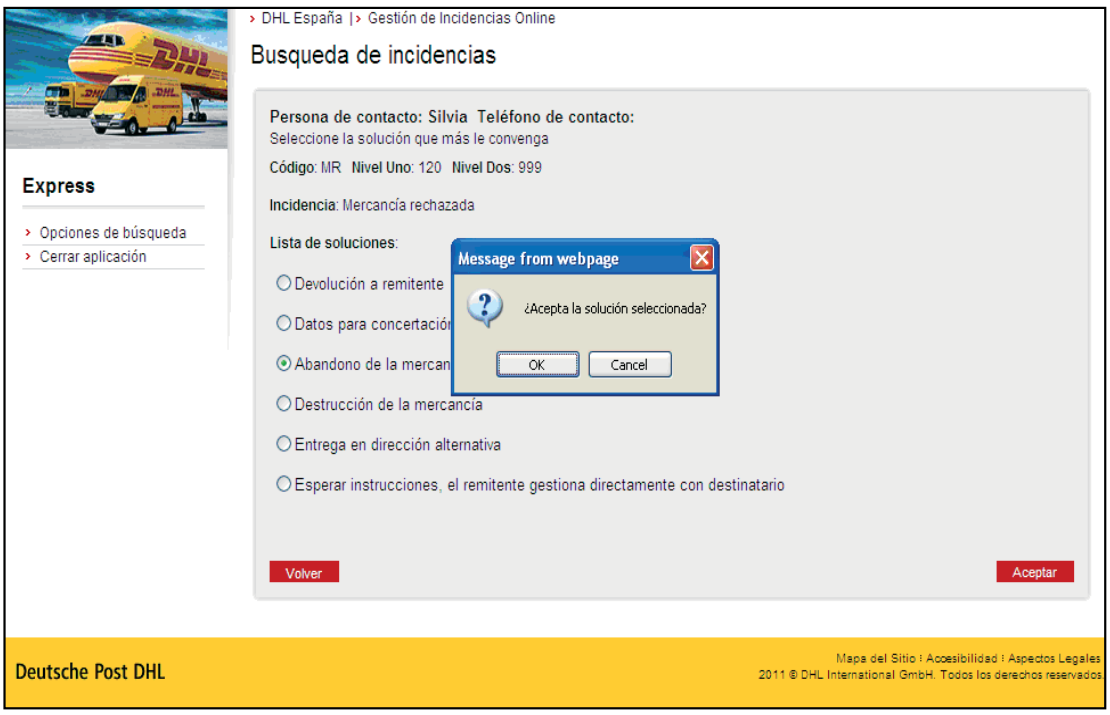
# SOLUCION: ABANDONO DE LA MERCANCÍA


› DHL España |› Gestión de Incidencias Online
Busqueda de incidencias
Express
› Opciones de búsqueda
› Cerrar aplicación
Persona de contacto: Silvia Teléfono de contacto:
Seleccione la solución que más le convenga
Código: MR Nivel Uno: 120 Nivel Dos: 999
Incidencia: Mercancía rechazada
Lista de soluciones:
Devolución a remitente
Datos para concertación de entrega con el destinatario
Abandono de la mercancía
Destrucción de la mercancía
Entrega en dirección alternativa
Esperar instrucciones, el remitente gestiona directamente con destinatario
Volver
Aceptar
Deutsche Post DHL
Mapa del Sitio | Accesibilidad | Aspectos Legales
2011 © DHL International GmbH. Todos los derechos reservados.

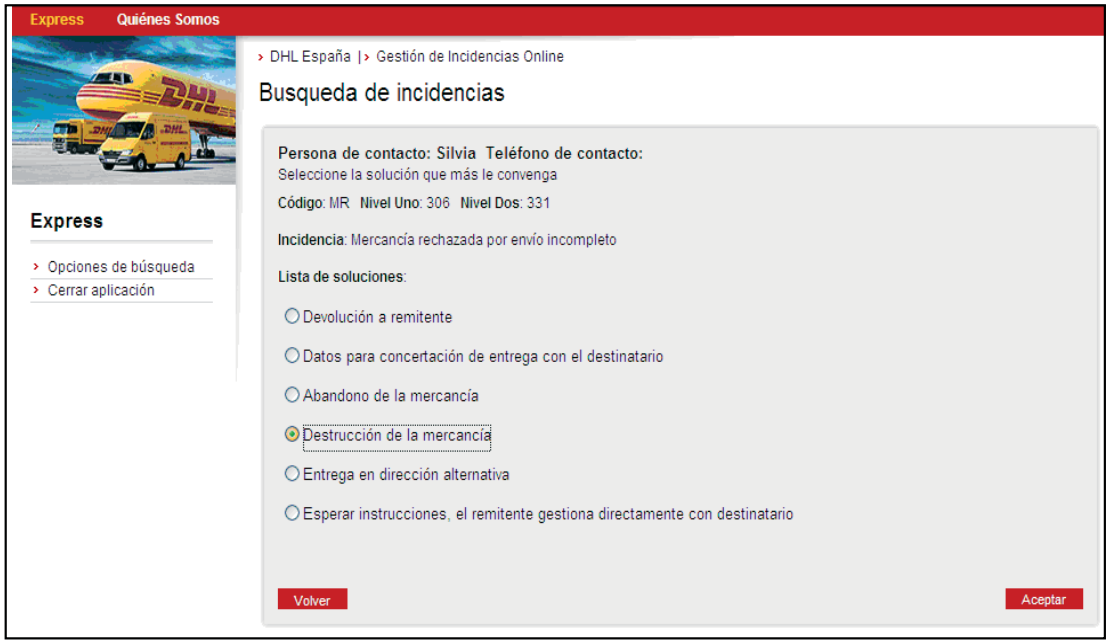
Si no hay solución para su incidencia y quiere abandonar la mercancía, seleccione **"Abandono de la mercancía"** y

Aceptar

El sistema nos preguntará si aceptamos la solución seleccionada.

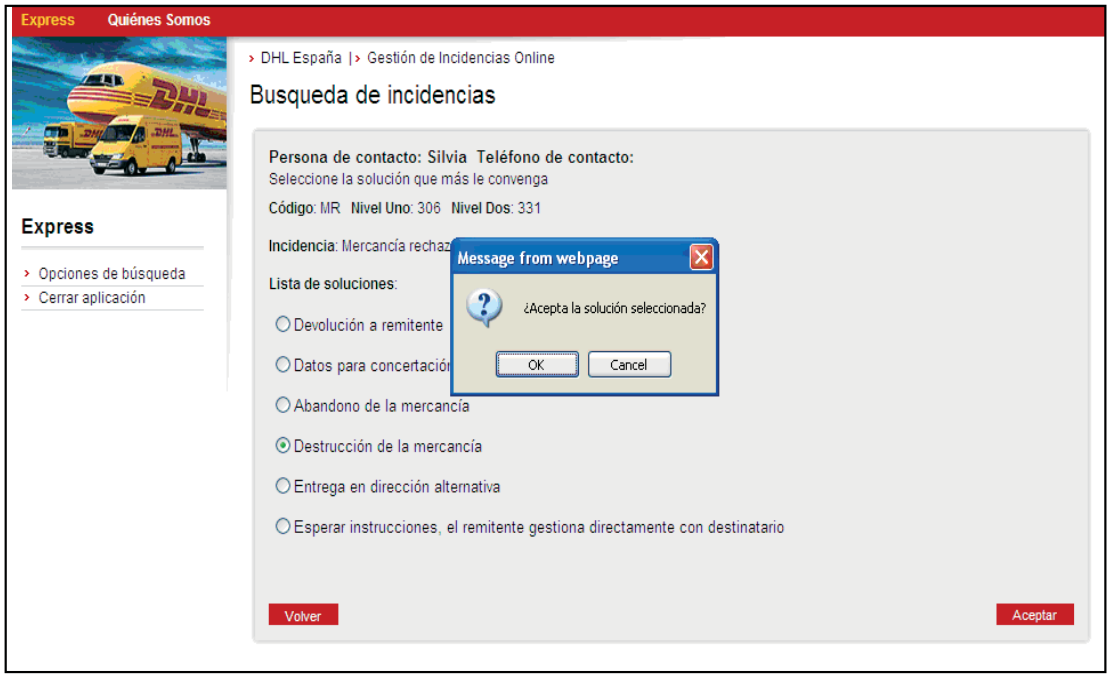

› DHL España |› Gestión de Incidencias Online
Busqueda de incidencias
Express
› Opciones de búsqueda
› Cerrar aplicación
Persona de contacto: Silvia Teléfono de contacto:
Seleccione la solución que más le convenga
Código: MR Nivel Uno: 120 Nivel Dos: 999
Incidencia: Mercancía rechazada
Lista de soluciones:
Message from webpage
¿Acepta la solución seleccionada?
OK
Cancel
Devolución a remitente
Datos para concertación
Abandono de la mercan
Destrucción de la mercancía
Entrega en dirección alternativa
Esperar instrucciones, el remitente gestiona directamente con destinatario
Volver
Aceptar
Deutsche Post DHL
Mapa del Sitio | Accesibilidad | Aspectos Legales
2011 © DHL International GmbH. Todos los derechos reservados.

# SOLUCION: DESTRUCCIÓN DE LA MERCANCÍA

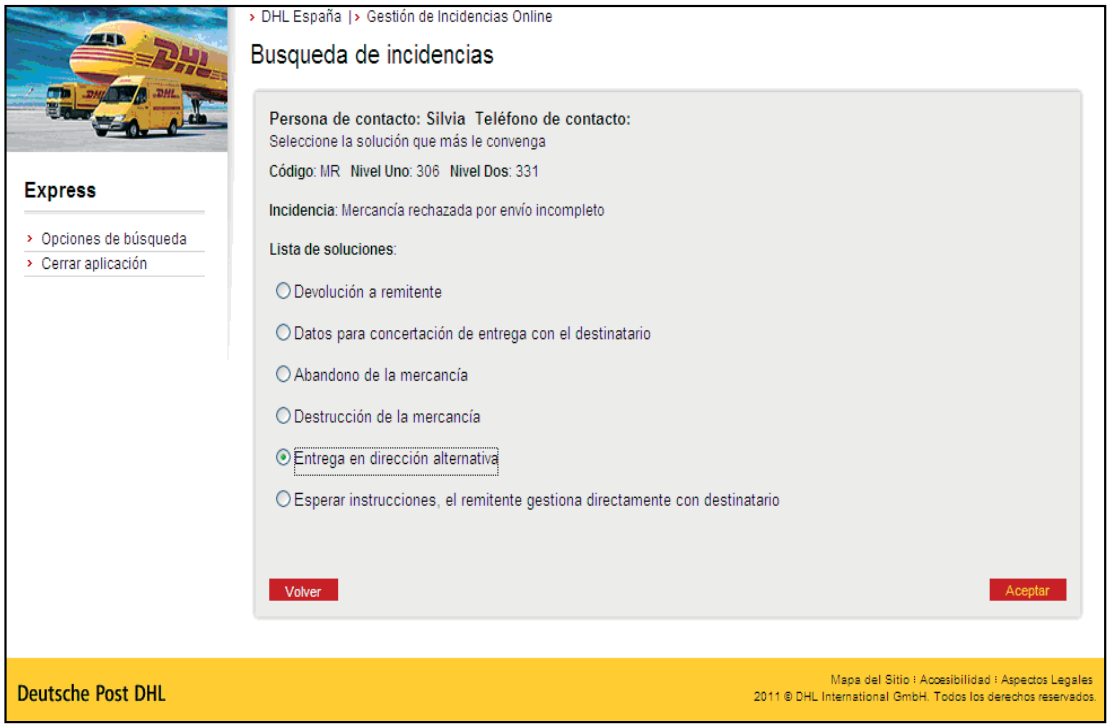

Express
Quiénes Somos
Express
Opciones de búsqueda
Cerrar aplicación
DHL España | Gestión de Incidencias Online
Busqueda de incidencias
Persona de contacto: Silvia Teléfono de contacto:
Seleccione la solución que más le convenga
Código: MR Nivel Uno: 306 Nivel Dos: 331
Incidencia: Mercancía rechazada por envío incompleto
Lista de soluciones:
Devolución a remitente
Datos para concertación de entrega con el destinatario
Abandono de la mercancía
Destrucción de la mercancía
Entrega en dirección alternativa
Esperar instrucciones, el remitente gestiona directamente con destinatario
Volver
Aceptar

Si desea que DHL destruya la mercancía seleccione **"Destrucción de la mercancía"** y Aceptar

El sistema nos preguntará si aceptamos la solución seleccionada



# SOLUCION: ENTREGA EN DIRECCIÓN ALTERNATIVA I


› DHL España |› Gestión de Incidencias Online
Busqueda de incidencias
Express
› Opciones de búsqueda
› Cerrar aplicación
Persona de contacto: Silvia Teléfono de contacto:
Seleccione la solución que más le convenga
Código: MR Nivel Uno: 306 Nivel Dos: 331
Incidencia: Mercancía rechazada por envío incompleto
Lista de soluciones:
Devolución a remitente
Datos para concertación de entrega con el destinatario
Abandono de la mercancía
Destrucción de la mercancía
Entrega en dirección alternativa
Esperar instrucciones, el remitente gestiona directamente con destinatario
Volver
Aceptar
Deutsche Post DHL
Mapa del Sitio : Accesibilidad : Aspectos Legales
2011 © DHL International GmbH. Todos los derechos reservados.

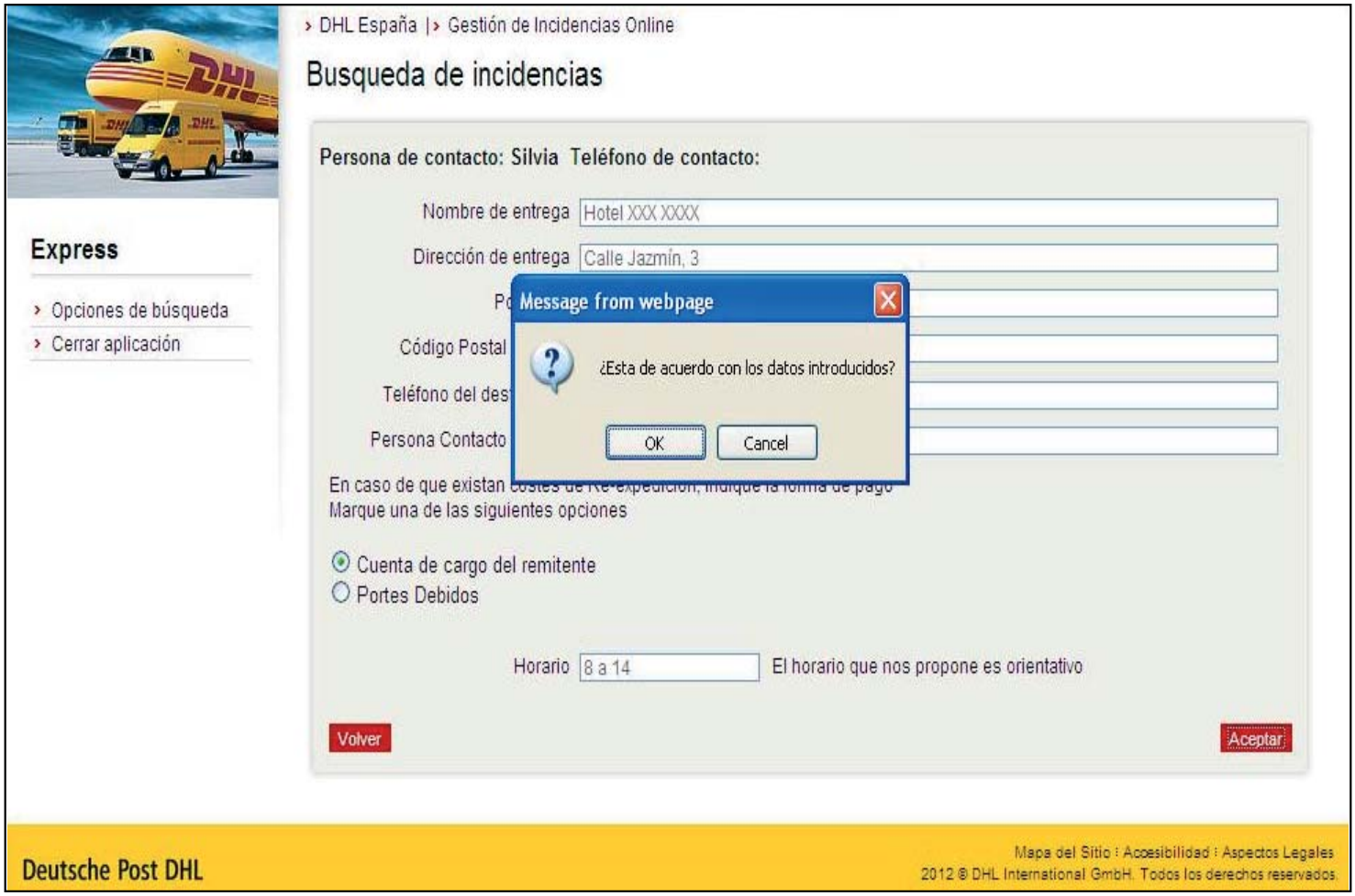
› DHL España |› Gestión de Incidencias Online
Busqueda de incidencias
Express
› Opciones de búsqueda
› Cerrar aplicación
Persona de contacto: Silvia Teléfono de contacto:
Nombre de entrega Hotel XXX XXXX
Dirección de entrega Calle Jazmín, 3
Población Madrid
Código Postal Entrega 28026
Teléfono del destinatario 911111111
Persona Contacto Entrega Sr. X
En caso de que existan costes de Re-expedición, indique la forma de pago
Marque una de las siguientes opciones
Cuenta de cargo del remitente
Portes Debidos
Horario 8 a 14 El horario que nos propone es orientativo
Volver
Aceptar
Deutsche Post DHL
Mapa del Sitio : Accesibilidad : Aspectos Legales
2012 © DHL International GmbH. Todos los derechos reservados.

Si desea que el envío se entregue en una dirección alternativa, seleccione **"Entrega en dirección alternativa"** y Aceptar

Introduzca la nueva dirección de entrega.
En este caso, esta solución supone una nueva expedición y puede conllevar unos cargos adicionales.
Deberá indicar si los portes son a cargo del remitente o del destinatario

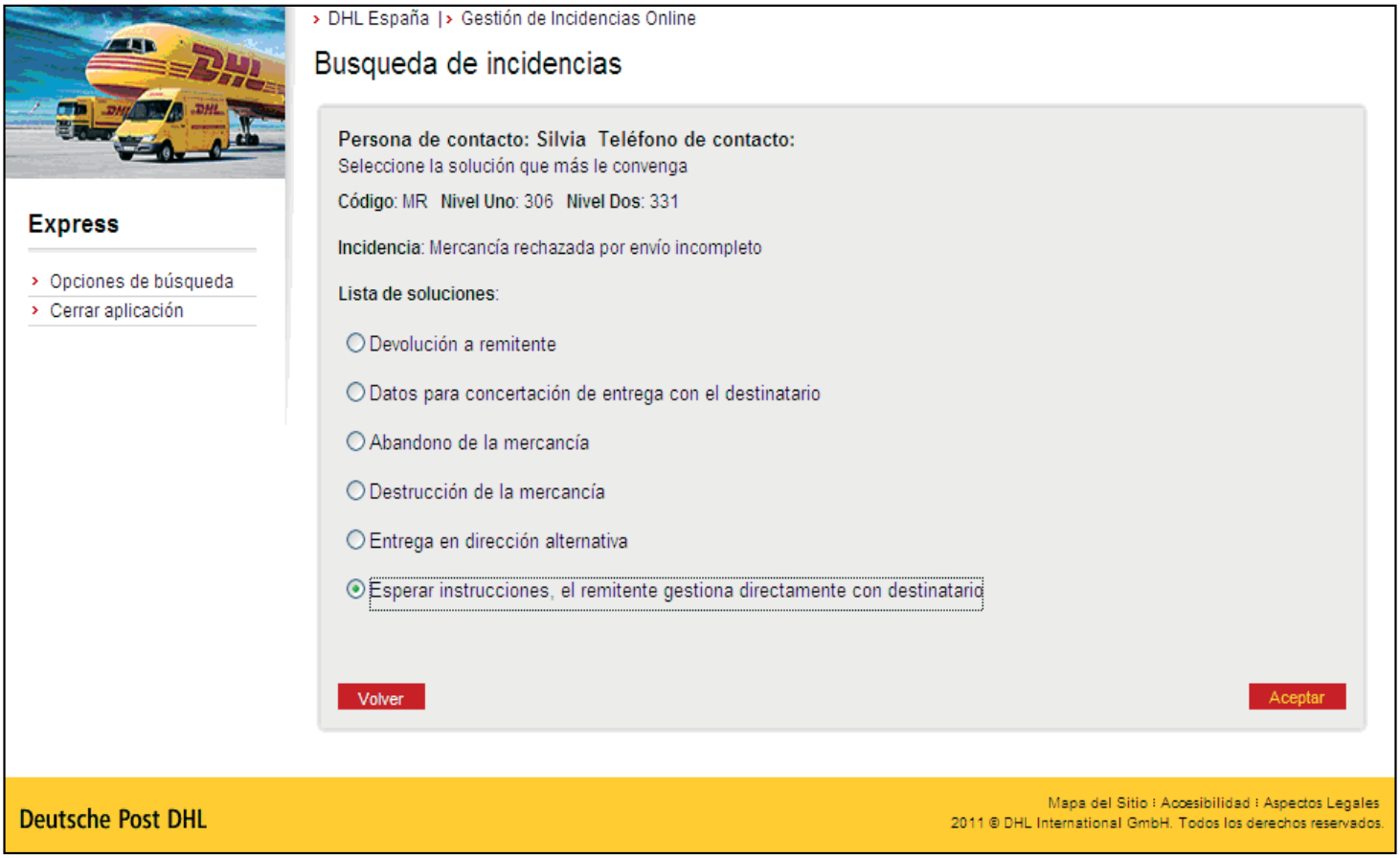
# SOLUCION: ENTREGA EN DIRECCIÓN ALTERNATIVA II

El sistema siempre pedirá que confirme si está de acuerdo con la información facilitada para evitar errores


› DHL España |› Gestión de Incidencias Online
Busqueda de incidencias
Express
› Opciones de búsqueda
› Cerrar aplicación
Persona de contacto: Silvia Teléfono de contacto:
Nombre de entrega Hotel XXX XXXX
Dirección de entrega Calle Jazmín, 3
Código Postal
Teléfono del des
Persona Contacto
Message from webpage
¿Esta de acuerdo con los datos introducidos?
OK
Cancel
Marque una de las siguientes opciones
Cuenta de cargo del remitente
Portes Debidos
Horario 8 a 14
El horario que nos propone es orientativo
Volver
Aceptar
Deutsche Post DHL
Mapa del Sitio : Accesibilidad : Aspectos Legales
2012 © DHL International GmbH. Todos los derechos reservados.

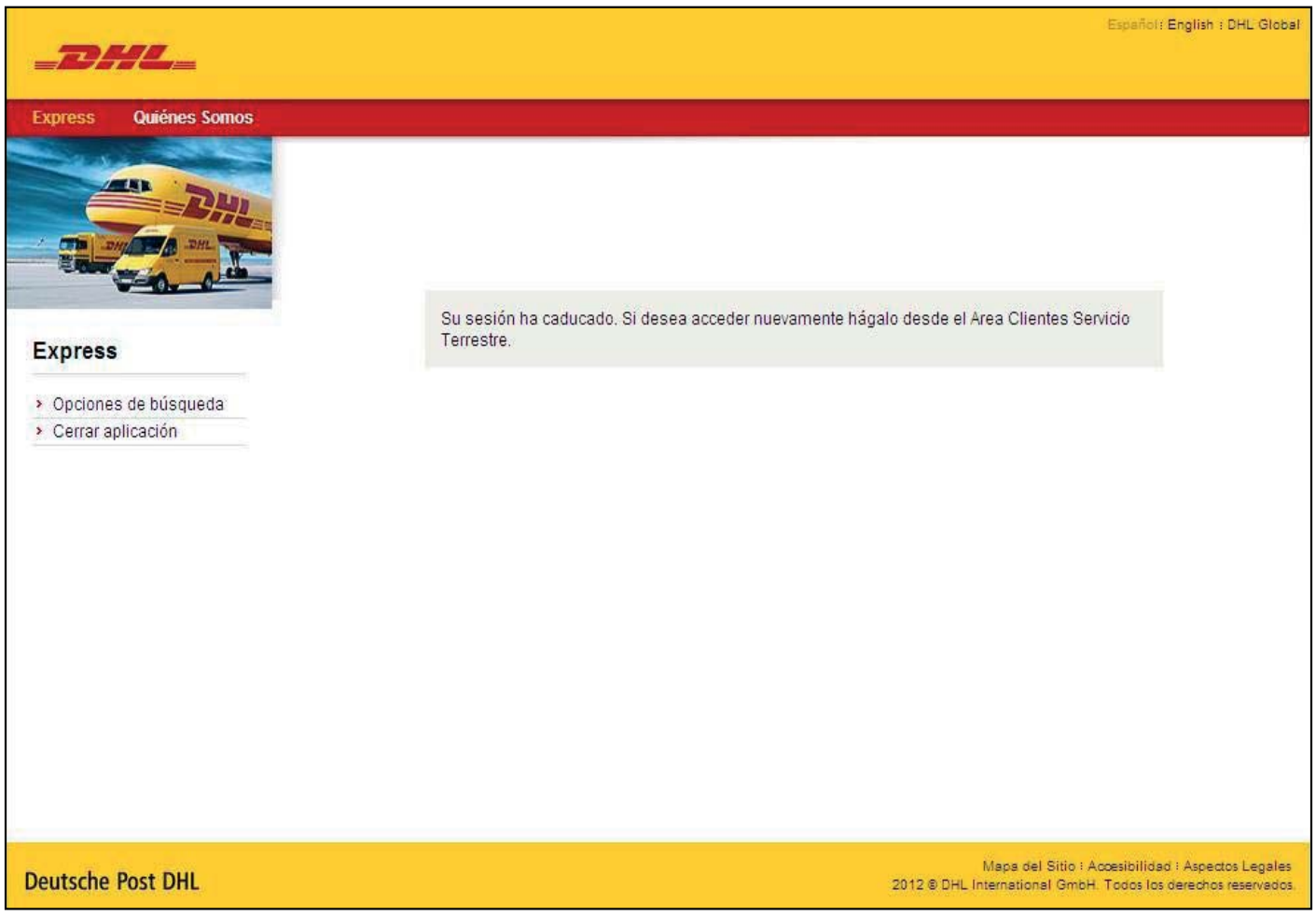
# SOLUCION: ESPERAR INSTRUCCIONES, EL REMITENTE GESTIONA DIRECTAMENTE CON DESTINATARIO

Si prefiere gestionar directamente con el destinatario elija la opción **"Esperar instrucciones, el remitente gestiona directamente con el destinatario"**
El sistema nos preguntará si aceptamos la solución seleccionada


DHL España | Gestión de Incidencias Online
Busqueda de incidencias
Express
Opciones de búsqueda
Cerrar aplicación
Persona de contacto: Silvia Teléfono de contacto:
Seleccione la solución que más le convenga
Código: MR Nivel Uno: 306 Nivel Dos: 331
Incidencia: Mercancía rechazada por envío incompleto
Lista de soluciones:
Devolución a remitente
Datos para concertación de entrega con el destinatario
Abandono de la mercancía
Destrucción de la mercancía
Entrega en dirección alternativa
Esperar instrucciones, el remitente gestiona directamente con destinatario
Volver
Aceptar
Deutsche Post DHL
Mapa del Sitio | Accesibilidad | Aspectos Legales
2011 © DHL International GmbH. Todos los derechos reservados.

# CADUCIDAD SESIÓN AREA CLIENTES

Su sesión en el Área Clientes caduca a los 15 minutos de inactividad. Si una vez que usted retoma su actividad le aparece el pantallazo siguiente, por favor vuelva al inicio e introduzca de nuevo su usuario y contraseña


Español | English | DHL Global
Express
Quiénes Somos
Express
Opciones de búsqueda
Cerrar aplicación
Su sesión ha caducado. Si desea acceder nuevamente hágalo desde el Area Clientes Servicio Terrestre.
Deutsche Post DHL
Mapa del Sitio | Accesibilidad | Aspectos Legales
2012 © DHL International GmbH. Todos los derechos reservados.

Deutsche Post DHL – The Mail & Logistics Group

**DHL Express**
**www.dhl.es**

**902 180 780**